

Penerimaan Masyarakat Terhadap Aplikasi Polri Super APP di Polresta Padang

Moulidia Ibtisham Alhamdra, Hasbullah Malau*

Universitas Negeri Padang

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan Masyarakat terhadap penggunaan Polri Super APP di Polresta Padang dengan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *SmartPLS* untuk menguji hubungan antar variabel *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual System Usage*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat dan sikap pengguna. Selain itu, persepsi manfaat dan sikap pengguna berkontribusi dalam meningkatkan niat penggunaan, yang kemudian berdampak kuat terhadap penggunaan nyata aplikasi. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan dan sikap pengguna berperan penting dalam meningkatkan penerimaan Aplikasi Polri Super APP.

Kata Kunci: Polri Super App, TAM, Digitalisasi Layanan Kepolisian

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v7i1.393>

*Correspondence: Moulidia Ibtisham Alhamdra

Email: hasbullahmalau@fis.unp.ac.id

Received: 22-01-2026

Accepted: 22-02-2026

Published: 22-03-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This research aims to analyze public acceptance of the Polri Super APP in Polresta Padang using the *Technology Acceptance Model* (TAM) framework. The study employs a quantitative approach through the distributions of questionnaires to app users. Data collected is analyzed using *SmartPLS* to examine relationship among variables: *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, and *Actual System Usage*. Results indicate that perceived ease of use positively influence perceived usefulness and attitude toward using. Furthermore, perceived usefulness and attitude toward using contribute to enhancing usage intention, which subsequently has a significant impact on actual system usage. These findings underscore that ease of use and users attitude play a crucial role in improving acceptance of the Polri Super APP.

Keywords: Polri Super App, *Technology Acceptance Model*, Digitalization of Police Services

Pendahuluan

Perkembangan layanan public berbasis digital telah mendorong instansi pemerintah untuk menata ulang mekanisme pelayanan agar lebih efisien dan mudah diakses oleh Masyarakat. Dalam konteks tersebut, Kepolisian Republik Indonesia mengembangkan Polri Super APP sebagai platform layanan terpadu yang diharapkan mampu menjawab kebutuhan Masyarakat akan pelayanan kepolisian yang cepat dan transparan. (Indrajit, 2006) (Carter & Bélanger, 2005) (Kencono et al, 2024). Meskipun demikian, keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi

juga oleh Tingkat penerimaan dan kesiapan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi tersebut secara berkelanjutan.

Kajian mengenai penerimaan teknologi menunjukkan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model teoritis yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku adopsi teknologi. Model ini menekankan peran persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat dalam membentuk sikap serta niat individu untuk menggunakan teknologi (Davis, 1989) (Venkatesh & Davis, 2000) (Venkatesh et al, 2003). Sejumlah penelitian pada bidang *e-government* dan layanan publik digital membuktikan bahwa TAM mampu menjelaskan variasi perilaku pengguna teknologi secara konsisten, baik pada konteks nasional maupun internasional.

Dalam konteks layanan kepolisian, penelitian mengenai Polri Super APP di Indonesia masih relative terbatas dan cenderung menitikberatkan pada aspek inovasi pelayanan serta deskripsi implementasi kebijakan. Sebagian besar studi belum mengkaji penerimaan pengguna secara komprehensif dengan menguji hubungan kausal antar variabel TAM hingga pada tahap penggunaan aktual aplikasi (Jayamuna, 2023) (Johanda & Khairul, 2024) (Zhang et al, 2017) (Dwivedi et al, 2019). Selain itu, penelitian empiris yang secara spesifik mengkaji penerimaan Polri Super APP di Tingkat kepolisian daerah, khususnya Polresta Padang masih jarang ditemukan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan Masyarakat terhadap Polri Super APP di Polresta Padang dengan menggunakan kerangka TAM. Penelitian ini menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi manfaat dan sikap pengguna, serta pengaruh persepsi manfaat dan sikap terhadap niat penggunaan, yang selanjutnya berdampak pada penggunaan aktual aplikasi.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada dua aspek utama. Secara teoritis, hasil penelitian dapat memperkuat bukti empiris penerapan TAM pada konteks digitalisasi layanan kepolisian di tingkat daerah. Secara praktis, temuan penelitian diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan rekomendasi bagi Polresta Padang dalam mengembangkan Polri Super APP agar lebih mudah digunakan, memiliki manfaat yang relevan, serta mampu meningkatkan intensitas penggunaan oleh masyarakat.

Selain itu, penelitian ini memiliki signifikansi metodologi karena menguji keseluruhan konstruk utama TAM hingga pada tahap penggunaan aktual aplikasi. Pendekatan ini membedakan penelitian ini dari studi-studi lain sebelumnya yang umumnya berhenti pada pengukuran sikap atau niat penggunaan. Dengan memasukkan variabel *Actual System Usage*, penelitian ini diharapkan mampu memberikan Gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan implementasi Polri Super APP sebagai layanan kepolisian berbasis digital di tingkat daerah (Hair et al, 2014) (Rana et al, 2015).

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada Masyarakat yang telah menggunakan Polri Super APP di Polresta Padang. Instrument penelitian disusun berdasarkan konstruk TAM yang telah teruji dalam penelitian sebelumnya (Davis, 1989) (Lagatari & Sufa'atin, 2015). Validitas dan reliabilitas instrument diuji melalui evaluasi *outer model* menggunakan nilai *outer loading*, *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, dan *average Variance Extracted* (AVE).

Data yang telah memenuhi kriteria valid dan reliabel selanjutnya dianalisis menggunakan SEM-PLS dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS (Hair et al, 2014). Analisis *inner model* dilakukan untuk menguji hubungan kausal antar variabel penelitian melalui nilai koefisien jalur, *t-statistics*, dan *p-values*. Proses ini memastikan bahwa hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara objektif, valid, reliabel.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Pengujian *Outer Model*

Evaluasi terhadap model pengukuran mengungkapkan bahwa semua indikator mencapai nilai *outer loading* melebihi 0,70. Setelah dilakukan penghapusan indikator yang tidak memenuhi standar berhasil menggambarkan konstruk kajian dengan Tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai.

Tabel 1: Uji *Outer Loading* Tahap 2

ITEM	ATU	ITU	PEU	PU	USE
ATU1	0.903				
ATU3	0.893				
ITU1		0.905			
ITU2		0.941			
ITU3		0.899			
PEU1			0.861		
PEU2			0.873		
PEU3			0.894		
PU1				0.859	
PU2				0.856	
PU3				0.923	
PU4				0.866	
USE1					0.868
USE2					0.826
USE3					0.840

Sumber: Temuan Penelitian, 2025 (Data telah Diolah)

Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Konvergen

Kajian reliabilitas dan validitas konvergen menunjukkan bahwa setiap variabel mencapai skor *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, serta *Average Variance Extracted (AVE)* yang memenuhi ambang minimum yang dipersyaratkan. Oleh karena itu, model pengukuran dinyatakan cocok untuk dilanjutkan ke tahap analisis struktural.

Tabel 2. Uji Reliabilitas dan Validitas Konvergen

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho a)</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
ATU	0.759	0.761	0.806
ITU	0.903	0.906	0.837
PEU	0.849	0.854	0.768
PU	0.899	0.902	0.768
USE	0.800	0.806	0.714

Sumber: Temuan Penelitian, 2025 (Data telah Diolah)

Hasil Uji Inner Model R-Square

Tabel 3: Uji R-Square

Variabel	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
ATU	0.689	0.683
ITU	0.744	0.739
PU	0.587	0.583
USE	0.739	0.736

Sumber: Temuan Penelitian, 2025 (Data telah Diolah)

Indikator *R-Square* mengindikasikan bahwa model penelitian menunjukkan kekuatan prediktif yang signifikan, terutama dalam hal variabel *Behavioral Intention to Use* dan *Actual System Usage*, dimana masing-masing variabel tersebut dapat dijelaskan oleh model lebih dari 70%.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 4. Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistics (O/STDEV)	P-Values
PEU → PU	0.766	0.764	0.053	14.451	0.000
PEU → ATU	0.776	0.774	0.051	15.292	0.000
PU → ATU	0.461	0.459	0.137	3.369	0.001
PU → ITU	0.721	0.717	0.067	10.772	0.000
ATU → ITU	0.352	0.359	0.110	3.198	0.001
ITU → USE	0.859	0.856	0.037	23.158	0.000

Sumber: Temuan Penelitian, 2025 (Data telah Diolah)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PEU berpengaruh signifikan terhadap PU dan ATU. Temuan ini sejalan dengan penelitian Davis (1989) dan Mirantika (2022) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor awal yang membentuk persepsi manfaat dan sikap pengguna terhadap teknologi. Dalam konteks layanan public digital, kemudahan akses dan penggunaan aplikasi menjadi prasyarat penting bagi penerimaan pengguna, sebagaimana juga ditegaskan oleh Venkatesh dan Davis (2000) serta Dwivedi et al. (2019).

Selain itu, PU dan ATU terbukti berpengaruh positif terhadap ITU, yang konsisten dengan hasil penelitian Pratama et al. (2022) dan Badri et al. (2022), serta didukung oleh model pengembangan TAM yang menempatkan persepsi manfaat dan sikap sebagai determinan utama niat perilaku pengguna (Venkatesh et al, 2012) (Shareef et al, 2014). Hal ini menunjukkan bahwa ketika pengguna menilai aplikasi bermanfaat dan memiliki sikap positif, kecenderungan untuk terus menggunakan aplikasi semakin kuat.

Pengaruh ITU terhadap USE menunjukkan bahwa niat perilaku merupakan prediktor utama penggunaan aktual aplikasi. sebagaimana dijelaskan dalam kerangka TAM dan diperkuat oleh penelitian Hair et al. (2014) serta Zhang et al (2017), yang menegaskan bahwa niat pengguna berperan sebagai penghubung antara sikap dan perilaku aktual dalam adopsi teknologi. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penerimaan Polri Super APP tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis aplikasi, tetapi juga oleh persepsi, sikap, dan niat pengguna dalam memanfaatkan layanan kepolisian berbasis digital.

Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerimaan Masyarakat terhadap Polri Super APP di Polresta Padang dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat yang membentuk sikap serta nilai penggunaan, yang pada akhirnya mendorong penggunaan aktual aplikasi. Implikasi penting dari temuan ini adalah perlunya pentingnya kemudahan antarmuka, stabilitas sitem, dan relevansi fitur aplikasi guna meningkatkan niat dan intensitas penggunaan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan dan kualitas pelayanan, serta memperluas Lokasi penelitian agar diperoleh Gambaran penerimaan yang lebih komprehensif

Daftar Pustaka

- Ananda, Y. S., & Anggalini, T. D. (2024). Inovasi pelayanan publik melalui penerapan aplikasi SuperApp Polri di Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 2(5), Article 22916. <https://doi.org/10.21831/joppar.v2i5.22916>
- Ashari, J. A., & Suranto, B. (2025). Rancang Ulang UI/UX "Polri Super App" dengan Metode Design Sprint. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 6(1), 370-387. <https://doi.org/10.35870/jimik.v6i1.1183>
- Azizah, & Farida, I. (2024). Efektivitas penggunaan aplikasi Polri Super APP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terintegrasi di Polda Lampung. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 3(4), 17–24.
- Badri, R. E., Putri, A. S., & Dyasvaro, R. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi *fintech paylater*: Integrasi model *Technology Acceptance Model*. *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat 2022*, 91–99.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D., & Granic, A. (2024). *The Technology Acceptance Model: 30 years of TAM*. *Human–Computer Interaction*.
- Dewi, S. L., & Dwiwarman, D. A. (2025). Transformasi digital Mabes POLRI Polisi Super App (Presisi): Pengembangan aplikasi Presisi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pembuatan SKCK berbasis teknologi (lokus Polres Cianjur). *Jurnal Kajian Ilmiah Multidisipliner*, 9(5). <https://sejurnal.com/pub/index.php/jkim/article/view/7256>

- Fransisco, V., & Rarasati, D. B. (2024). *Analisis sentimen aplikasi Polri Super App menggunakan algoritma Random Forest*. *Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi*, 8(2), 183–195. <https://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/saintek/article/view/3383>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hikmiyah, M., & Fanida, E. H. (2024). Kajian komunikasi publik: Analisis penerapan aplikasi Polri Super APP untuk pelayanan surat keterangan catatan kepolisian di Kepolisian Resor Situbondo. *Publika*, 715–726.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi.
- Jayamuna, I. M. (2023). Sistem pelayanan kepolisian melalui aplikasi Polri Super APP di Polda Lampung sebagai inovasi pelayanan publik. *Jurnal Socia Logica*, 3(1), 33–43.
- Johanda, R. B., & Khairul, K. (2024). Inovasi Polri melalui aplikasi Polri Super APP Presisi pada pelayanan publik surat keterangan catatan kepolisian online di Polres Pasaman. *Mimbar Administrasi FISIP Untag Semarang*, 21(2), 119–135.
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). Transformasi pemerintahan digital: Tantangan dalam perkembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di Indonesia. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1498–1506. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3519>
- Lagatari, M. R. S., & Sufa'atin. (2015). Model penerimaan pengguna pada situs E-kosan.com menggunakan *Technology Acceptance Model*. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 13(2), 165–178.
- Majid, A. M. Z., Ahmad, J., Nonci, N., & Astuti, Y. (2025). Digitalisasi Layanan Kepolisian: Studi Tentang Efektivitas dan Kendala dalam Penggunaan “Polri Super App” Untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 11(1), 308–322. <https://doi.org/10.33506/jn.v11i1.4430>
- Mirantika, N. (2022). Analisis penerimaan teknologi *m-commerce* menggunakan metode *Technology Acceptance Model* pada penjualan ritel di Kabupaten Kuningan. *Nuansa Informatika*, 16(1). <https://doi.org/10.25134/nuansa.v16i1.5236>
- Pratama, A., Wulandari, S. Z., & Indyastuti, D. L. (2022). Analisis *Technology Acceptance Model* pada penggunaan aplikasi PLN Daily. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 5(3).
- Ramadantica, I. (2025). *Penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Polri Super App dalam pembuatan SKCK di Kepolisian Resor Cimahi* (Undergraduate thesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung). Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung. <https://digilib.uinsgd.ac.id/111140/>

Syafa'at, F., Azhar, R., Aminah, S., & Zakiyabarsih, F. (2025). Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) pada instansi daerah: Studi kasus Disdukcapil Kabupaten Donggala. *Jumistik*, 4(1).